

"A vos côtés !"
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

CORREZE tourisme
Agence de développement touristique

HAUTE LIMOGES VIENNE

LOT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

lozère
TOURISME

04 MAI 2020 – 16H00

L'ADAPTATION CRUCIALE AU BESOIN DE SÉCURITÉ SANITAIRE

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

1

"A vos côtés !"
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

CORREZE tourisme
Agence de développement touristique

HAUTE LIMOGES VIENNE

LOT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

lozère
TOURISME

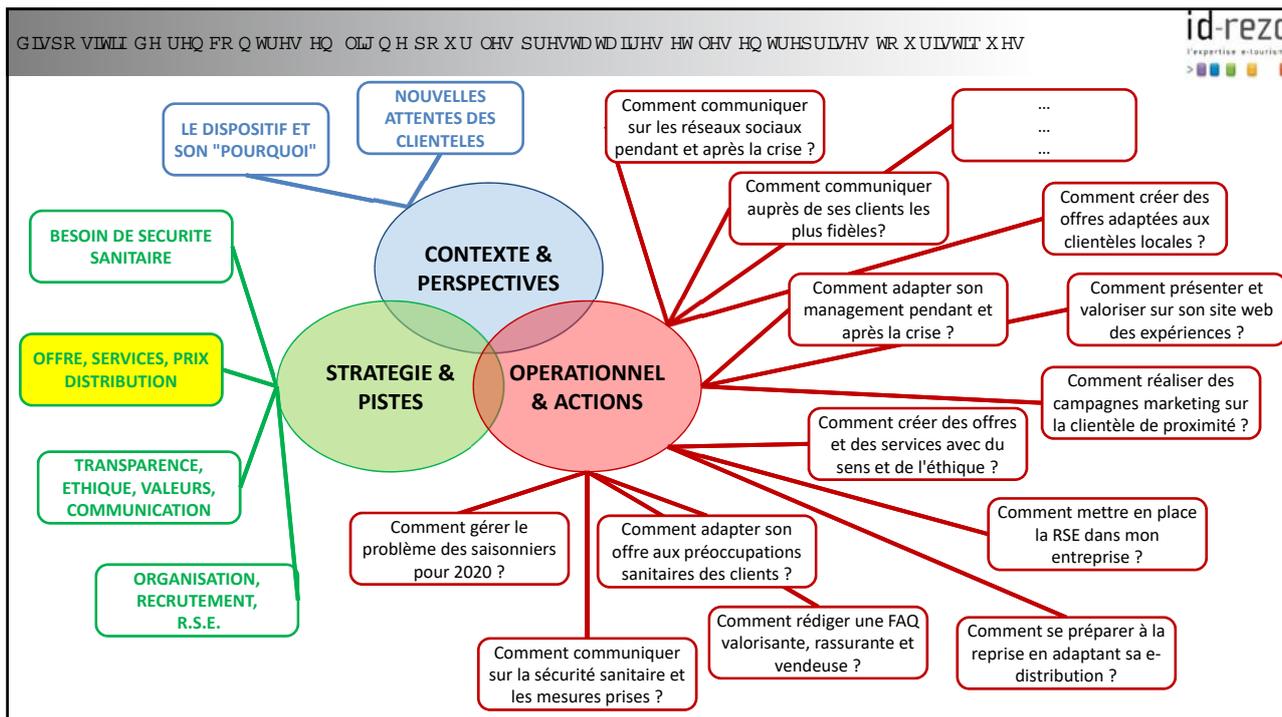
**Vous êtes actuellement 1.050 prestataires du tourisme
des départements de l'Aveyron, de la Haute-Vienne,
de la Corrèze, du Lot et de la Lozère à être inscrit.e.s**

Nous allons débiter dans quelques minutes
Quelques dizaines de prestataires et d'entreprises sont encore actuellement en train de se connecter.
Merci pour votre patience.

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

2



3

"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

Benoit DUDRAGNE
 Fondateur du cabinet BDC
 Co-fondateur de la marque « id-rezo »
 Consultant pour l'industrie du tourisme

WEB <http://bdc-etourisme.com>

MAIL Benoit.dudragne@gmail.com

f www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme

t <http://twitter.com/BenoitDudragne>

in <https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>

>
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

4

"A vos côtés !"
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo
l'expertise e-tourisme

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Arnaud MAES
Fondateur du cabinet Web2 Conseil.
Co-fondateur de la marque « id-rezo ».
Professeur Associé - Consultant en e-tourisme

 www.web2-conseil-formation.com
 www.id-rezo.com

 arnaud.maes.consulting@gmail.com

 Facebook.com/Arnaud.Maes.Consulting

 Linkedin.com/in/ArnaudMaes/

[Web2 Conseil Formation](#)

 [id-rezo](http://id-rezo.com) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

5

id-rezo
l'expertise e-tourisme

**L'adaptation cruciale au besoin de
sécurité sanitaire**

L'enjeu de la mise en place concrète

Que mettre en place et comment le mettre en place?

Faut-il communiquer et en faire des atouts,
voire un avantage concurrentiel?

 [id-rezo](http://id-rezo.com) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

6

Pourquoi parle-t-on de besoin de sécurité sanitaire ?

Les dimensions majeures à prendre en considération :

- **Votre responsabilité** en tant que **prestataire et employeur** / **risques** sanitaires du virus
- **Vos contraintes juridiques** associées (Obligations)
- Des **contraintes éthiques et commerciales** (salariés et clients)
- **Communication** interne et clientèles



7

PLAN

- 1 – Bien comprendre le contexte avant d'agir
- 2 – Comment combattre ?
- 3 – Je commence par quoi ?
- 4 – Comment communiquer ?



8

Le contexte : COVID et déconfinement

id-rezo
l'exportation e-tourisme

R° = Taux de reproduction du virus
R° = une personne contamine x personne(s)

Si **R° < 1** = valeur «infra-épidémique» : Contagion contenue
 Si **R° > 1** = relance de l'épidémie = risque de **saturation des hôpitaux** si R° élevé

Objectif : contenir R0 au-dessous de la valeur 1

Plusieurs leviers d'action à disposition

1. Gestes « barrières » (masques, lavage des mains, ~~serrage de mains~~, ...)
2. Distanciation sociale (collective ou personnalisée)

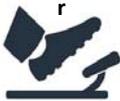
3



Freins



Accélérateur



id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

9

Le COVID en chiffres pour comprendre les mesures sanitaires

id-rezo
l'exportation e-tourisme

La durée de l'incubation (porteur non symptomatique)

- **2 à 6 jours** en moyenne, mais jusqu'à **12 jours** (quarantaine de 14 jours) [Institut Pasteur]

Contagiosité

- A l'apparition des symptômes, voire quelques jours avant...

Transmission

- Via les surfaces ou il se dépose et survie
- Via les gouttelettes des personnes infectées

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

10

Les gestes barrières



Gestes barrières de base



Lavez-vous très **régulièrement** les mains



Utilisez un mouchoir à usage **unique** et jetez-le



Toussez ou éternuez dans **votre coude** ou dans un **mouchoir**



Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades

Contraintes relativement faible

La distance sociale préconisée



> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés 11

11

2 Types de distanciation



Le confinement : 4 mesures :

- Fermeture des écoles
- Restriction des rassemblements
- Limitation des mouvements de la population
- Cordons sanitaires (quarantaines)

Contraintes et conséquences fortes

- **Conséquences sanitaires** indirectes à moyens et longs termes **inconnues**
- **Approche autoritaire** plus ou moins tolérée dans le temps
- **Impact économique catastrophique**

Permet une gestion de la saturation des services de réanimation : pas d'engorgement

La distanciation personnalisée

- **Tests généralisés & Tracking intensif** autour des personnes contaminées après série de tests (Singapour, Corée du sud, Taiwan, Suède...)

Contraintes

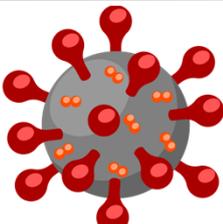
- **Fiabilité** des tests
- Attente des tests sérologiques habilités
- Très **strict** (attention données personnelles)
- Parfois **insuffisant** (Singapour...)

Permet de mesurer l'immunité de la population

> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés 12

12

La balance du choix politique « Cornélien »



Confinement total
 Limiter la mortalité
 Les hôpitaux saturés
 Ethique
 ...





Déconfinement
 Reprise économique
 Survie des entreprises
 Santé mentale
 ...

Crise économique
Crise sociale
Dépression
Tensions
 ...

2eme pic épidémique
Saturation réanimation
Mortalité forte
Pbme éthique
 ...



© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2020

13

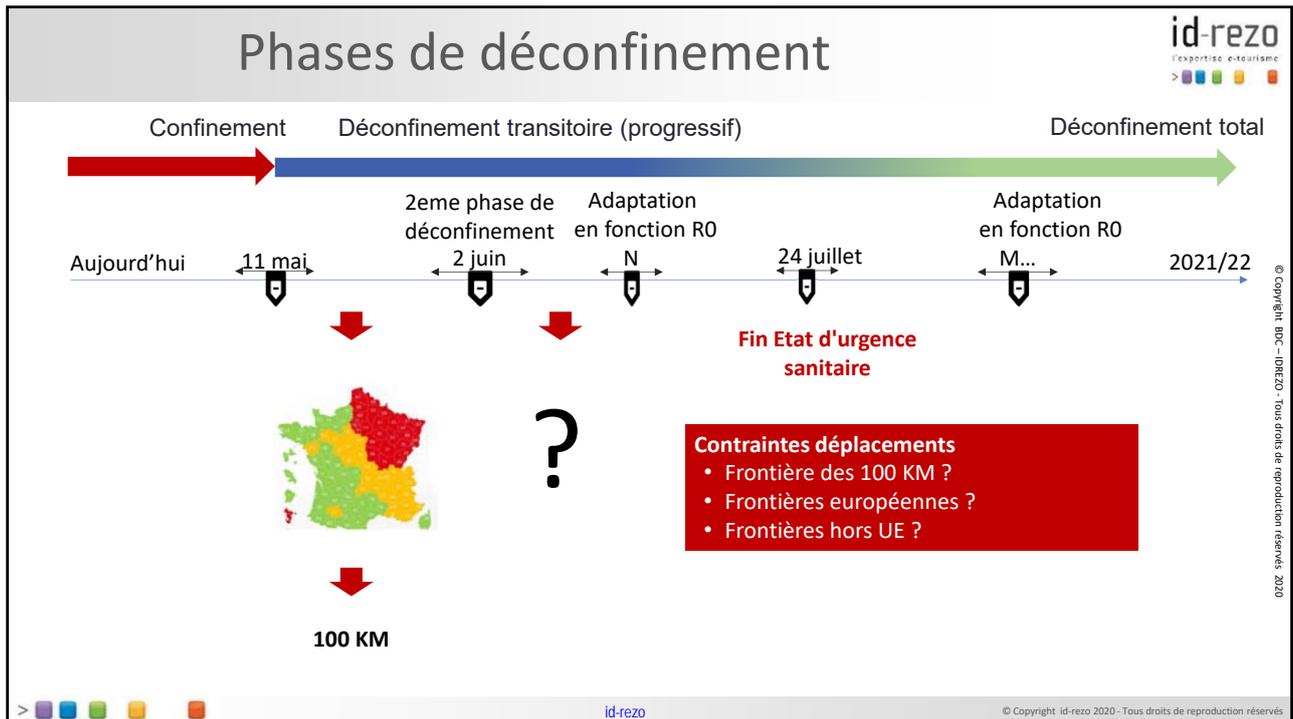
Paramètres variables à prendre en *compte* :

- Réaction du virus à la **saisonnalité** disparition ou diminution significative du virus avec l'été
- **Traitements thérapeutiques** plus ou moins efficaces, « acceptables »
 - Chloroquine
 - Tocilizumab
 - Remdesivir
 - Autres Antiviraux
 - Plasma
 - ...
- **Vaccin** (12 à 18 mois)

Ils peuvent impacter soudainement l'évolution de la crise...

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2020

14



15

GIVSR VIMLI GH UHQ FR Q WUHV HQ OIJ Q H SR XU OHV SUHVVDWD ILJHV HW OHV HQ WUHSUIVHV WR X UIVWIT X HV

2 – Comment le combattre

id-rezo
l'exportation e-tourisme

16

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Des mesures d'hygiènes :

Isoler ou tuer le virus

> id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

17

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Le virus dans l'air

Le virus peut se trouver dans l'air sur de micro particules

- Avec la toux
- Quand on parle
- Sont-elles contagieuses ?
- Elles sèchent dans l'air !
- En fonction de l'humidité
- Temps estimé : jusqu'à 2/3 heures ?

→

Un principe majeur
AÉRER



> id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

18

FOCUS: ventilation des espaces....



VENTILATION

- **Ouvrir les fenêtres** pour favoriser la ventilation naturelle
- **Anticiper 30 minutes avant toutes prestations** (ménage,...)
- **Laisser les portes ouvertes**

Mais aussi

- **Eviter la climatisation sans renouvellement d'air extérieur**
- Assainir l'air et éviter le renouvellement interne de l'air
- Pour les VMC et climatiseur, nettoyer les filtres régulièrement
- Ventilation négative ou positive augmentée :
ex. 6/10 fois renouvellement dans l'heure
- Nettoyer et désinfecter les gaines de ventilation |Recourir à un professionnel (expert métier)

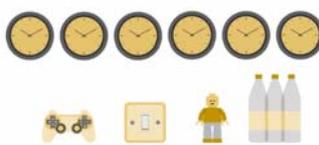


> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

19

Hygiène : la durée de vie du Virus



<p>Plastique</p> <p>2 à 6 jours</p> 	<p>Acier inoxydable</p> <p>3 à 5 jours</p> 	<p>Papier, carton</p> <p>1 jour</p> 
<p>Verre, céramique</p> <p>5 jours</p> 	<p>Aluminium</p> <p>2 à 8 heures</p> 	<p>Cuivre</p> <p>4 heures</p> 

Doute sur la capacité du virus à générer une infection

La durée de survie augmente avec la concentration de virus

Persistence du virus si Taux d'humidité important

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

20

Zones de contact



id-rezo
l'exporting e-tourisme



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

21

Protocoles de désinfection



id-rezo
l'exporting e-tourisme



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

22

Protocoles de nettoyage et de désinfection



Ou	Quoi	Comment
<p>HALL D'ACCUEIL CHAMBRES CUISINE PARTIES COMMUNES PARKING ...</p> 	<p>OBJETS FIXES ET MOBILES Poignées de portes, Plaques à pousser Seuils et mains courantes Téléphone et clavier téléphonique Tables et chaises Distributeurs de café et de boissons Terminal de paiement Kiosque d'informations du public Points de contact de la poubelle Chaises hautes télécommande et réveil Télévision Verrou et judas Lampes porte-bagages Interrupteurs Thermostats Poignées de tire-rideaux menu et accessoires cintres, Robinets et poignées des toilettes ...</p>	<p>Lister les zones et objets à nettoyer Les fréquences pour chacun (2/jour..) Les temps de latence Les gestes Les équipements à utiliser Les produits de nettoyage Les produits de désinfection L'habillage du personnel Bloquez des zones Enlevez le non indispensable ou dangereux <i>(Prospectus, flyers, menu, carte géolocalisation ou au trésor,... flyers, bibelots...)</i> ... Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div>

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

23

SUPPRIMER LES INTERFACES TACTILES



REEMPLACER LE TACTILE

- Supprimer les tablettes à disposition du public
- Basculer les écrans en mode affichage dynamique ou les éteindre
- Bloquer physiquement l'accès à l'écran



> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

24

Protocoles de nettoyage et de désinfection



Produit désinfectants les plus utilisés

- L'alcool (éthanol) à 75%
- Eau de **Javel** à la dilution de 1/50 : (l'hypochlorite de sodium (NaClO))
- ...

Vigilance sur approvisionnement permanent des consommables



Favoriser le jetable

- Nappes
- Vaisselle
- Lingettes
- Blouses
- Gants
- ...

Et le bio?

Laisser à disposition des clients et des salariés

- Des consignes précises de comportement
- Des consignes précises de nettoyage et de désinfection
- Des produits et des équipement de désinfection
- ...





AFFICHES ET INFOGRAPHIES À TÉLÉCHARGER



[id-rezo](http://id-rezo.com)

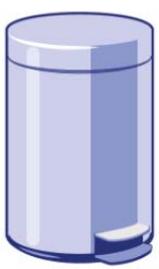
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

25

Les déchets aussi



Des poubelles à pédale







[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

26

FOCUS : matériel/mesure d'hygiène

- **Borne distributeur automatique de gel hydro alcoolique** (les utiliser comme support publicitaire)



EYES UP FaceFormy **MODÈLE PRO**
OFFRE SPÉCIALE COVID 19

BORNE DISTRIBUTEUR GEL HYDROALCOOLIQUE

AVANTAGES

- Distributeur sans contact
- Montage facile
- Grande visibilité

CARACTÉRISTIQUES

- Structure autoportante 180cm
- Poteau bois couverture ébène
- Panneau 60x40 cm susette personnalisée recto
- Plaque acier 12kg de lestage
- Petit matériel (visserie, collier, axe)
- Distributeur de Gel hydroalcoolique (modèle automatique ou à pousser selon stocks disponibles, à remplir - piles et gel non fournis)

→ Produit à monter selon notice fournie

OPTIONS SUS

- 1 bidon de gel 5L et son verseur : +6€ (port pour 1 se offert si commandé avec le panneau)
- Récupérateur de gouttes : (indisponible pour le moment. En cours de développement)

ZAC Garouat 105, rue Raymond Recaby - 34270 Montpellier
contact@eyes-up.com - T. 04 67 27 92 22
www.eyes-up.com

L'idée du Prix : 299€-350 € / unité



27

Quelques liens utiles

Nettoyage et désinfection COVID-19 : guide de bonnes pratiques

<https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/nettoyage-et-desinfection.htm>

<https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/guide-de-bonnes-pratiques-hygiene.htm>

Affiches et infographies à télécharger pour rassurer les clients

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Mesure de protection de l'enfance

<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19-mesures-protection-enfance.pdf>

Consignes de nettoyage pour prévenir la propagation du COVID-19

<https://www.airbnb.fr/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>

Properly est outil de Management des Services de Ménage et de Maintenance de Booking:

<https://www.bookingsync.com/fr/app-center/194>

Exemple de modèles que vous pouvez soit imprimer ou vous en inspirer (Tarn et Garonne Tourisme)

<https://www.tourisme-tarnetgaronne.fr/espace-pro/lapres-covid-19/>



28

A éviter





id-rezo
l'exporting e-tourisme

> id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

29

La gestion du Linge

LAVAGE

- **30 mn à 60°C** pour détruire le virus

Mais aussi

- Gants et masque
- Temps de latence : **3 heures** avant prise en charge du linge
- Ne pas secouer
- Sac à linge sale dédié et isolé
- 2 temps :
 - Récupération des linges sales
 - Pose linges propres
- Eviter le superflu (enlever les rideaux, les nappes,... si possible...)
- Favoriser la sous traitance (expert métier)




id-rezo
l'exporting e-tourisme

> id-rezo

30

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Gestes barrières

Eviter la transmission directe du virus par un obstacle

Gestes simples pour se protéger et protéger son entourage

[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

31

id-rezo
l'exporting e-tourisme

FOCUS : matériel/gestes barrières



- Masque tissu classique | personnalisé | logoté** pour les clients (norme AFNOR, DGA,...)

OFFRE SPECIALE COVID 19

MASQUE TISSU PERSONNALISE

AVANTAGES

- Barière respirable
- Lavable et réutilisable
- Visibilité optimale
- 100% personnalisable

CARACTERISTIQUES

- Double couche 100% coton et 100% polyester
- Impression sublimation numérique totale
- Elastiques latéraux 5mm + oreilles ou arrière tête
- Lavable et réutilisable
- Dimension pièce 8 x 17cm

MODELES «Oreilles» et «Tête»

QUANTITE	PRIX	PRIX DE MONTAGE ET LOGO	PRIX TOTAL (base : grande surface 2,20€)
10	12,00€	0,60€	12,60€
20	12,00€	0,60€	12,60€
50	12,00€	0,60€	12,60€
100	12,00€	0,60€	12,60€
250	12,00€	0,60€	12,60€
500	12,00€	0,60€	12,60€
1000	12,00€	0,60€	12,60€

ZAC Germont 108, rue Raymond Recouly - 34070 Montpellier
contact@eyes-up.com - T. 04 67 27 22 22
www.eyes-up.com

L'idée du Prix : 0,60€* à 4€-13 €** / unité

- Masques visières plexi confort** avec bandeau ajustable et détachable (pour être lavé) avec mousse confort frontale pour les salariés et **masque logoté** pour les clients

TOP CONFORT OFFRE SPECIALE COVID 19

MASQUE POLYCARBONATE

AVANTAGES

- Confort
- Léger et ajustable
- Avant
- Le visage est protégé

CARACTERISTIQUES

- Masque confort réglable, léger, avec mousse de polycarbonate
- Protège le visage contre la salive et les aérosols
- Liberté de communication et de respiration
- Flexibilité de montage à l'isocoll
- Réutilisable
- Bandeau en polypropylène noir avec ajustement en douceur sans utiliser de bandes élastiques
- Le verre peut être remplacé

OPTION MARIQUAGE PERSONNALISATION

ADHESIF IMPRIMER PERMANENT ORAQUE 3x3 CM

* Pour votre logo ou nom de service

QUANTITE	PRIX	PRIX TOTAL
10	2,00€	2,00€
50	4,00€	4,00€
250	8,00€	8,00€

ZAC Germont 108, rue Raymond Recouly - 34070 Montpellier
contact@eyes-up.com - T. 04 67 27 22 22
www.eyes-up.com

L'idée du Prix : 15€-25 € / unité

*Masque chirurgical (base: grande surface 0,60€) **Masque en tissu de classique (base : grande surface 2,20€)

[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

32

FOCUS : matériel/ geste barrière



- **Marquage au sol intérieur & extérieur** : adhésifs bandes au sol pour créer des lignes d'attente avec espace d' 1 mètres
- **Potelet, poteaux de guidage**



L'idée du Prix : 2,87€ - 19€ / unité *

*** selon taille et quantité**



L'idée du Prix : 30€ - 80€ € / unité **

**** selon taille et quantité et matière**




id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

33



La distanciation sociale

Eviter la transmission directe du virus par le toucher et par l'air

Eloigner les individus les uns des autres


id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

34

La Distanciation sociale



LA GESTION DE L'ESPACE

1,5 m entre les personnes

Penser **contacts à éviter** :

- Entre clients
- Entre Salariés
- Entre clients et salariés
- Mais aussi avec les prestataires externes

Gestion des espaces et des zones : Identifier, délimiter et bloquer pour éviter les rencontres

- Les zones publiques
- Les zones privées
- Les zones dédiées COVID (si contaminé(s))

Les outils

Signaux et flux

- Marquage au sol sur fil d'attente
- Signalétique, fléchage
- Sens unique
- Main courante pour guidage
- ...

Espacer des meubles (à plus d'un mètre cinquante)

- Chaises, canapés et fauteuils... espacés
- Espacer les tables et salons

Supprimer l'accès à certains espaces trop risqués

- Plan avec procédure
- ...

Dématérialisation

- QR code
- Alertes sonores (balises sonantes si distance trop faible)



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

35

La Distanciation sociale



LA GESTION DU NOMBRE ET DU TEMPS

Limiter le nombre de personnes dans chaque espace

Étirer le temps d'ouverture

Démarrages des visites, des départs espacés, décalés

Prise RDV pour accéder aux services

Proposer des **tranches horaires** (visites, piscine, barbecue, espace loisirs, ...)

- Par catégories de clients
- Nombre limité
- Activités dédiés
- ...

À intégrer dans la valorisation de vos expériences



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

36

FOCUS: ex. distanciation pour un hôtel



Sur le terrain

Entre clients

<http://www.tate.com.hk/>

Argument sanitaire pour rassurer sur :

- **le respect des distances,**
ex. espacement des tables à 1m50
- **les taux d'occupation**
ex. respect de la limite des 50% d'occupation
- **les normes sanitaires mises en place**
ex. prise de température des salariés, protocole de désinfection, changement du linge,...

TATE DINING ROOM

Dear guest,

From the beginning of COVID-19, we have taken steps to protect the wellbeing of both our guests and colleagues. Following the HKSARS press conference on 27th March 2020, there are new measures announced by the Chief Executive to further control the spread of COVID-19 in our society. Being part of the community, TATE Dining Room will strictly follow the measures and try our best to protect the safety of our guests and colleagues. The following new measures will be in place from 29th March 2020.

- Restaurant occupancy will be limited to 50% of full capacity.
- Tables are now placed 1.5m away from each table.
- Partition screens will be installed between some tables.
- All staff and guests will wear masks inside Tate Dining Room except during consumption.
- All staff and guests will have their temperature checked before entering Tate Dining Room.
- Antibacterial sanitizers is provided to guests upon entry and meal begins.
- Regular disinfecting of equipment and furniture.
- The use of hot towels have been replaced with disposable napkins.
- The bar area will be closed for 14 days.

The top priority of Tate Dining Room is to protect the health and safety of our guests and staff. Since the situation is still developing, it is difficult to anticipate how things may yet become. We will keep reviewing the situation and do the best arrangements to protect our community. Your understanding and cooperation are highly appreciated. Let us stay positive and resilient during this journey. Don't give up. We are all in this together.


© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

37

FOCUS: ex. distanciation entre salariés



Sur le terrain

Entre salariés & clients

COVID-19 Mesures de sécurité

La sécurité de nos clients et de notre personnel reste notre priorité absolue. En réponse au coronavirus, nous avons pris des mesures de santé et de sécurité supplémentaires pour aider à assurer la sécurité de nos clients et employés :

- Nous avons renforcé notre équipe du personnel de nettoyage et augmenté la fréquence de désinfection des chambres, zones communes, zones privées de l'hôtel et particulièrement les objets utilisés par tous (hall d'entrée, ascenseurs, poignées de porte, toilettes publiques, cartes de chambre, etc.).
- Le personnel est actuellement formé par des entreprises au prestige reconnu au niveau international afin d'empêcher la propagation du coronavirus à l'aide de nouvelles techniques de nettoyage et de désinfection adaptées à la situation actuelle.
- Nous avons dotés nos travailleurs d'équipements de protection individuelle.
- Nous utilisons des produits de nettoyage spécifiquement recommandés pour la désinfection du COVID 19.
- Nous avons mis à disposition de nos clients du gel désinfectant pour les mains dans les zones communes.
- Nous avons élargi les horaires de service afin de garantir le respect des capacités des locaux et les distances de sécurité entre les clients.

Nous continuerons de veiller à ce que l'hygiène et la propreté soient notre priorité absolue tout au long de nos opérations.

Dernière mise à jour: 24/04/2020. Ce contenu est susceptible de changer au fil du temps.

Argument sanitaire pour rassurer sur :

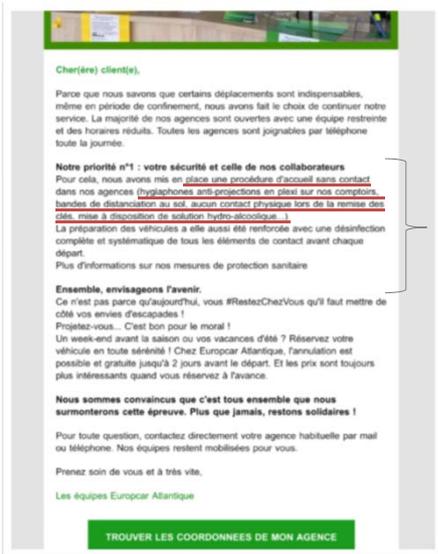
- **Renforcement du personnel de nettoyage**
- Augmentation de **la fréquence de désinfection** des chambres et zones communes, zones privées,...
- **Désinfection des ascenseurs, poignée de portes,.....** ...
- **Formation du personnel**
- Utilisation de produits recommandés
-

<https://www.h10hotels.com/fr/covid19>



38

FOCUS: ex. email «sanitaire» sur la distanciation sociale



Entre salariés & clients

Sur le terrain

Argument sanitaire pour rassurer sur la :

- **gestion de l'espace et des zones**
ex. procédure d'accueil, bandes de distanciation au sol
- **sécurité des collaborateurs**
ex. hygiaphones, anti-projections en plexi sur les comptoirs
- **désinfection des véhicules et points de contact...**
- ...

39

FOCUS : matériel/distanciation sociale

- **Panneaux PVC ou signalisation pour le maintien des distances de sécurité entre les clients dans les zones d'attente** (accueil, réception, salle de restaurant..).

L'idée du Prix : 5,5€ - 15€ / unité



40

FOCUS : matériel/distanciation sociale



- Cloisons Plexi barrière de comptoir pour bornes d'accueil ou séparation entre postes de travail et bureau

- Cloisons bois + plexi 2mm ou bâche transparente

"SOLUTIONS BARMIÈRES" OFFRE SPECIALE COVID 19

EYES UP
KustFormy

PLEXI BARRIERE DE COMPTOIR

AVANTAGES

- Limite le contact
- Temps d'installation 30 sec
- Ne limite pas la visibilité
- Nettoyage facile

CARACTERISTIQUES

- Protection efficace à travailler entre le vendeur et le client
- Léger, portable et stable
- A monter par emboutement (pas d'outil nécessaire)

En raison de la sanction mondiale sur les matières plastiques, les bornes et le mobilier de point de vente non commercialisés.

Le client peut être équipé avec des gants et un équipement de PPE (casque, lunettes de protection, selon les sites disponibles)

PRIX

x 4 barrières au choix

taille	Prix départ
100 x 60 cm	29,90€
120 x 60 cm	32,70€
100 x 100 cm	3,90€
80 x 60 cm	3,90€

OPTION MARQUAGE PERSONNALISATION

ADRESSE IMPRIME PERMANENT OPACQUE 20 x 5 CM

- Pour votre logo, nom du service, message de présentation.

PRIX

x 4 barrières au choix

x 4 barrières au choix

ZAC Garneval - 109 rue Raymond Depueux - 34270 Montpeulhier
 contact@eyes-up.com - T. 04 77 72 22 22
 www.eyes-up.com

L'idée du Prix : 92€ -124€ / unité *



Taille 100x 60 x 30 cm vierge |
 Dispo en 60x80cm, 100x60cm x 100x100cm 120x60cm

[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

41

Gestion de ses salariés et des clients

Quelles actions spécifiques face aux contraintes sanitaires



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

42

La relation au client



**Objectif majeur : assurer sa sécurité sanitaire
Et celle des autres : salariés et clients...**

**Contraintes
juridiques fortes**

**Quelle est sa santé actuelle ?
Est-il Contagieux ?
Que faire s'il est ou le devient ?**



Contrôler : avant, à l'arrivée et sur symptômes

- Déclaration des clients (préciser que c'est pour leur sécurité...)
 - A la signature du contrat ?
 - A l'achat de la prestation ?
 - Du déclaratif... signer
- Pour les Séropositifs : certificat ou passeport sanitaire ?
- Application numérique (attente des consignes et de la réglementation)
- Contrôle à l'entrée : Caméra thermique
- Test si des symptômes pendant un séjour

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

43

La relation au client



**Objectif majeur : assurer sa sécurité sanitaire
Et celle des autres : salariés et clients...**

**Ne pas improviser
Anticiper avec une
procédure claire
Et une communication**

**Quelle est sa santé actuelle ?
Est-il Contagieux ?
Que faire s'il est ou le devient ?**



S'il est contagieux (ou doute)

Avant le séjour

- Refuser l'entrée ou le séjour

Pendant le séjour

- Isoler le client et la famille dans un espace dédié préalablement
- Le prendre en charge d'un point de vu sanitaire en se protégeant (orientation centre de soin, pharmacie...)
- Prévenir toutes les personnes qui ont été en contact
- Prévenir les brigades ?

Après le séjour

- Prévenir les anciens clients et le personnel

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

44

Et si le propriétaire ou gérant est malade ?



Anticiper si vous êtes malade du coronavirus (activité de séjour)

- Fermeture : oui ou non
 - Quelle procédure mettre en place ? (la penser et l'écrire préalablement)
 - Qui la met en œuvre ?
- Pouvez vous vous isoler - Qui peut vous remplacer ?
- Les clients sont-ils en danger ?
- Les informer
- Être souple sur les conditions d'annulation
- ...



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

45

Vos salariés



L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés

« l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs » (article L. 4121-1 du Code du travail). »



[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

46

Vos salariés



A faire obligatoirement

Réglementation

- Revoir les conditions de travail en lien avec le **CSE** [Conseil Social et Economique de l'entreprise]
- Réviser le Document Unique d'Evaluation des Risques (**DUER**) en intégrant le risque COVID
- Revoir les **fiches de poste** en intégrant les nouvelles contraintes liées au COVID (avenant)
 - Evolution éventuelle des missions et procédures
 - Consignes particulières de sécurité
- Designner un **personnel référent** « Covid »

Obligation d'information

- Risque pris
- Personnes contaminées
- Réguler leur circulation en fonction des zones de l'établissement

>


[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



47

Vos salariés



A faire obligatoirement

Santé du personnel

- Vérifier la **santé des employés** : (attention données privées = réglementation appropriée)
 - T° : oui (au domicile ou à l'arrivée sur lieu de travail)
 - Les tests : c'est compliqué
- **S'assurer de l'hygiène** du personnel (lavage des mains, masques...)
- **Matériel** sanitaire à disposition
 - Lingette
 - Spray désinfectant
 - Mouchoirs jetables
 - Équipement avec procédures
- **Vestiaire** dédié
- **Formation** !!!

Personnels malades

> Ils restent chez eux !

Liens intéressants

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/>

>


[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

48

Les Services extérieurs/ Conciergerie



Objectif majeur : aider à la compensation de la détérioration du service initial...

Ne pas improviser
 Anticiper avec des partenaires
 dont l'hygiène est une priorité

**Comment fluidifier l'expérience?
Créer de la valeur?
Mutualisation de service possible?**



Conseiller et Accompagner

En fonction de votre clientèle

- Orienter sur des prestations de loisir avec les centrales de réservation
- Mutualisation des services (petit déjeuner, repas, circuit, transport...)
- *Ex. avec les Pers âgées : proposer des repas et services adaptés*

En limitant les risques

- Connaissance du territoire permet de limiter les risques de regroupement
- Prestataires : transfert de responsabilité à un tiers expert.

En orientant sur applications & produits/services locaux

- Augmentation de la relation client avec des conseils sur les drives et applications
- *Ex. Plate-forme de circuit court de producteurs et commerçants locaux/régionaux*

Résultats : Externaliser ses services pour maximaliser ses revenus

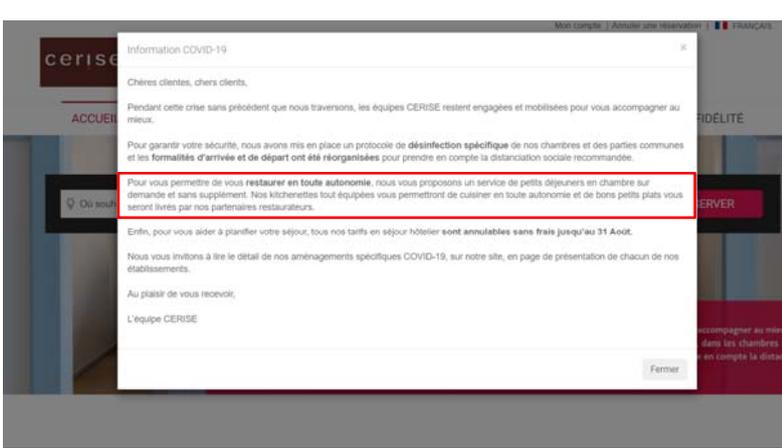
> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

49

FOCUS: ex.prestations additionnelles autonomes



Sur le



<https://www.cerise-hotels-residences.com/>

Recours à des services de conciergerie ou de services extérieurs :

- Repas en chambre
- Petit déjeuner en chambre
- Plats livrés par des partenaires restaurateurs

>> Apporter des garanties sur le respect d'hygiène de vos prestataires...

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

50

id-rezo
l'exporting e-tourisme

3 – Je commence par quoi ?

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

51

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Regarder sa filière

Il existe quoi comme procédure COVID ou charte sanitaire

auris
SOLUTIONS TOURISME

PREPARER SA STRATEGIE DE REOUVERTURE, PAR OU COMMENCER?

Hébergement

Le label de qualité SG Clean

Les organisations de secteur touristique qui s'engagent à maintenir de bonnes pratiques d'hygiène sont éligibles au label de qualité SG Clean.

[TROUVER COMMENT](#)

Activités

CORONAVIRUS COVID-19

ATOUT FRANCE
GESTION DE CRISE COVID-19
MESURES SANITAIRES

MINISTÈRE DU TRAVAIL

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Receptionniste au téléphone, quelles précautions prendre contre le Covid-19 ?

[Lien vers toutes les fiches](#)

Votre check-list pour le ménage

- Adresser les pièces avant de les nettoyer.**
Laissez circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes. Si possible, laissez toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin.
- Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape.**
Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 20 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool.
- Portez des gants jetables.**
Les gants doivent être jetés après avoir lavé les mains immédiatement après.
- Faites des réserves de serviette d'autres accessoires de ménage**
Si vous préférez faire le ménage avec machine à la température la plus élevée.

Camping

FNHPA
FEDERATION NATIONALE DE L'HOTELLERIE DE PLEIN AIR

CAMPINGS CLEAN CARE+

LISTE DES ACTIONS A FAIRE PENDANT LE NETTOYAGE DE VOTRE HEBERGEMENT

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

52

Compléter par une réflexion « parcours client »





Son parcours

Accès à l'aire de pique-nique

Fin

Visite du gîte

Risques
Mesures
Procédures

Accueil dans le garage

Risques
Mesures
Procédures

Arrivée parking

Risques
Mesures
Procédures

Début

S'assurer d'une gestion optimum du risque

😊 / 😞

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

53

Réfléchir en mode « parcours client »



Découper votre parcours client en grandes séquences

- Processus **d'accueil**
- Processus en **séjour**
- Processus de **départ**
- **Situations exceptionnelles** ou atypiques à risque (réparation...)

Processus d'accueil	Processus en séjour	Processus départ	Processus faits exceptionnels	Processus N
---------------------	---------------------	------------------	-------------------------------	-------------

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

54

Exemple fiches et de rapports



Ex. Adaptation des mesures sanitaires



Ex. Gestion sanitaire des espaces



Ex. Gestion des procédures



Ex. Analyse des risques

> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

55

Exemple pratique

Descriptif nouvelle Procédure	<p>Client</p> <ul style="list-style-type: none"> Les clients sonnent Affichage des consignes devant la porte qui est ouverte (description consignes (lien)) Une personne A s'avance jusqu'au marquage bleu au sol Les autres restent en zone délimitée Désinfection des mains personne A Accès aux documents sur la table avec cadeau de bienvenue (ou dans le logement) Renseignement et bilan médical à signer Réception des consignes à respecter pendant le séjour Ecoute des consignes générales d'accueil Il revient au point de RDV dehors pour accès au Gite <p>Véronique :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavage des mains et masque obligatoire Vérifie que les consignes sont respectées par le client : <ul style="list-style-type: none"> Masque Respect des zones Désinfection des mains ... Avance jusqu'à la zone de réception délimitée Discours de bienvenue avec premières consignes sanitaires Questionnement et réception du bilan médical signé Distribution des consignes sanitaires écrites à signer (transmission préalable souhaitée) Réponses aux questions des clients Laisse les clients sortir Les rejoint dehors au point de RDV
--------------------------------------	---

Points de vigilance :

- Attention aux enfants qui risquent de ne pas respecter les consignes
- Attention par mauvais temps
- Préparer un dossier pour chaque client en amont
- ...

> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

56

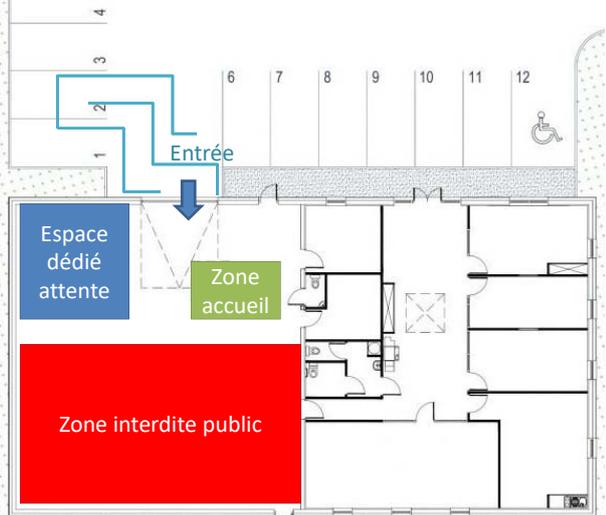
Enrichir d'un plan



Enrichir d'un plan avec:

- les zones délimitées
- Les flux identifiés
- Jouez avec les couleurs

- Intégrer dans les procédures salariés
- Intégrez dans les documents de communication
- Dans le DUER
- ...



> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

57

Recommandations



Mêmes démarches pour :

- Votre **parcours employé**
- Votre **parcours fournisseur**

Tester avant l'arrivée de vos clients :

- **Simulez** un mise en scène pour vous confronter au réel

Faire référence à la procédure dans la fiche de poste de vos salariés

- Faire signer
- Former

> 
[id-rezo](http://id-rezo.com)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

58



4 – Comment communiquer ?

[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

59



La communication sanitaire

Cibles	Objectifs	Supports	Périodes
Salariés	Les informer sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures sanitaires prises • Les risques encourus Les rassurer sur l'exercice de leur métier	Affichage Courrier Mail Livret sanitaire ...	Tout le temps Tenir à jour en fonction des évolutions
Clients	Les rassurer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité Les informer sur les nouvelles règles de fonctionnement (contraintes pour leur sécurité) Les informer sur l'actualité sanitaire de l'établissement	Site web: <ul style="list-style-type: none"> • Page FAQ • Pages dédié • Rubriques spécifiques Réseaux sociaux	Avant le séjour A la contractualisation A l'accueil Pendant le séjour
Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)	Les informer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires	Intégrer leurs animations locales Rencontres physiques Message personnalisé avec liens vers site web	Le plus tôt possible Quand vous êtes opérationnel

[id-rezo](http://id-rezo.com)

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

60

La communication



id-rezo
l'exporteur d-tourisme

> <

id-rezo
l'exporteur d-tourisme

> <

Elaborer et communiquer le règlement intérieur

- **Dire ce que l'on fait et [...] faire ce que l'on dit...**

Être dans l'agilité

- Auto-déclaration
- Suivre les manuels Qualité « Sanitaire »

Communiquer sur les mesures de prévention prises

- Mise en évidence **des recommandations officielles**
- Après le départ des locataires précédent,
- A votre arrivée,
- Pendant votre séjour,...

Procédure inspirée des consignes de nettoyage Airbnb
<https://www.airbnb.fr/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>

Source : Le Campus des Renaissance

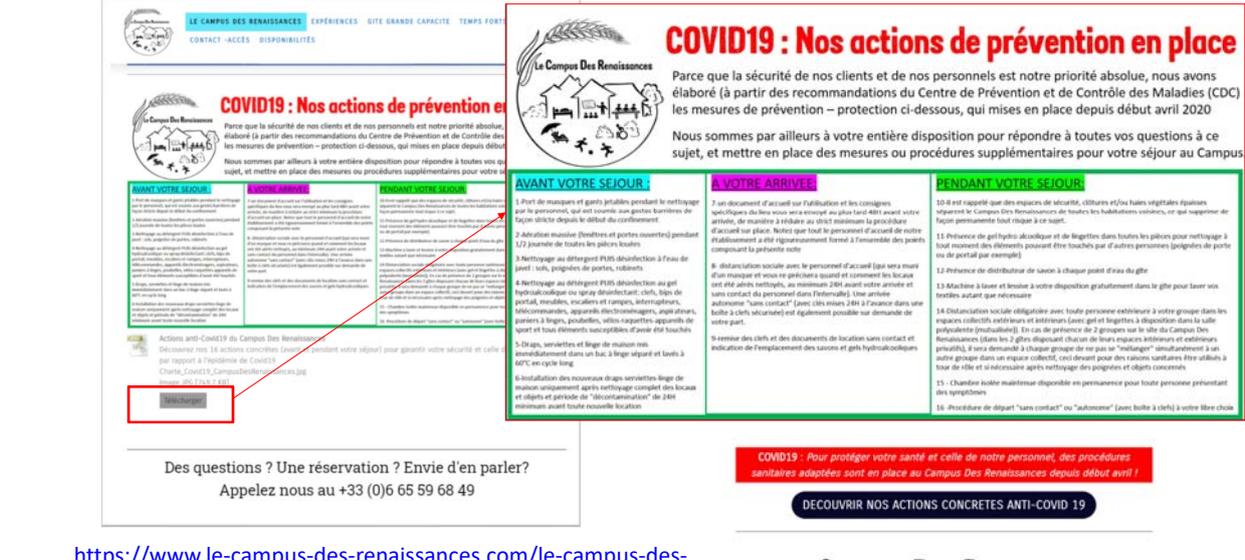
id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

61

FOCUS: ex. Page web sanitaire pour un gîte





Des questions ? Une réservation ? Envie d'en parler ?
 Appelez nous au +33 (0)6 65 59 68 49

<https://www.le-campus-des-renaissances.com/le-campus-des-renaissances/nos-actions-anti-covid19/>

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

62

FOCUS: ex. Page web sanitaire dédiée pour des gîtes



SPÉCIAL COVID-19
 Venez séjourner dans nos villas l'esprit totalement libre!
 Actuellement nous sommes fermés en raison du confinement.
 Nous espérons ouvrir le 30 avril 2020.

Hygiène et propreté
 Nos priorités ont toujours été l'hygiène et la propreté. Dans le contexte actuel de la pandémie de COVID-19, nous renforçons nos protocoles d'hygiène. Nous mettons tout en œuvre pour préparer les 5 gîtes et l'ensemble de la propriété en respectant des protocoles sanitaires très stricts, encore plus stricts qu'à l'habitude. Chaque membre de l'équipe de nettoyage porte un gilet, un masque, ses gants jetables.

Hygiène: linge de lit et de toilette

Piscine, spa, sauna et hygiène

Argument sanitaire pour rassurer sur l'hygiène et la propreté de l'établissement

INFORMATION CORONAVIRUS
 Information importante: suite à l'annonce faite par le gouvernement et le prolongement du confinement, nous restons donc fermé jusqu'au 11 mai 2020.
 Respectons le confinement et espérons s'en aller.
 Dans une situation exceptionnelle, il est avec beaucoup de tristesse que le Musée de la Fortie reste fermé.
 Nous nous concentrons pour être disponibles, être réactifs et être ouverts pour votre petite escapade.
 Nous nous réorganisons très vite au Musée de la Fortie.
 Merci pour la confiance et la confiance que nous vous avons. À tout moment au Musée de la Fortie.

Les gîtes et chambres d'hôtes sont déclarés en mairie donc professionnels et labellisés Rando Accueil
Protocole sanitaire : après le départ de chaque hôte, tous les gîtes et chambres d'hôtes sont aérés, le linge est fait de façon en contact avec point de lavage et gants jetables. Désinfection à l'eau de javel, des sanitaires, de la cuisine, de la salle de bain, des poignées, des interrupteurs, le linge de maison est lavé sur place à 60 °C et repassé avec un fer à repasser.
 Des savons liquides sont mis à disposition dans chaque salle de douche et cuisine et la salle commune.
Les professionnels de santé : maison médicale (médecin et infirmière), deux pharmacies, ambulance à proximité à côté, centre hospitalier de Thiers à 20 km.
Les commerces d'alimentation : supermarché, deux boulangeries, boucherie, poisson à proximité à côté.

<https://loiregitesdeluxe.fr/special-covid-19/>

<https://www.lemoulindelafor tie.com>

63

FOCUS: ex. Page accueil pour un gîte



COVID 19
 Nos engagements face au virus

Excellent 95%
 sur 5 étoiles

NOS ENGAGEMENTS FACE AU COVID
 À LA MAISON DE LINE, VOTRE SANTÉ EST PRIORITAIRE.
 Tous nos hébergements ont des protocoles d'hygiène et de propreté stricts. Nous offrons des produits d'entretien de grande qualité et des protocoles pour vous offrir un séjour serein.

CHAMBRES ET GÎTES
 DES CHAMBRES D'HÔTES ET DES GÎTES DE CHÂTEAU À DEUX PAYS DU CENTRE DE LA MIEUX-DE-PROVENCE

Argument sanitaire pour rassurer :

- sur l'hygiène et la propreté de l'établissement
- jouer avec les retours « clients » sur la notation sanitaire de l'établissement

4,7 sur 5 étoiles
 39 avis
 5 étoiles: 33
 4 étoiles: 4

<https://lamaisondeline.fr>

64

FOCUS: ex. Post « sanitaire » sur Facebook



Argument sanitaire
pour rassurer sur
l'hygiène et la propreté
de l'établissement



65

FOCUS: ex. Infographie des consignes et règles



Argument sanitaire
pour rassurer sur
l'hygiène et la
propreté de
l'établissement

<https://www.suncamping.com/>

66

FOCUS: ex. Infographie des consignes et règles



LES CAVISTES INDÉPENDANTS S'ENGAGENT A...

Face au Coronavirus, nous Cavistes Indépendants restons ouverts car nous sommes considérés comme **magasin de première nécessité**. Un retour au **commerce de proximité** nécessaire ! Le plus important est de **privilégier avant tout la santé des personnes qui nous entourent.**

- HYGIÈNE DANS NOS COMMERCES**
Désinfection régulière des poignées de portes, lavage intensif des verres et crochets de dégustations...
- GARDER UN AIR SAIN**
Aérer régulièrement nos commerces pour renouveler l'air ambiant
- ÉVITEZ LES CONTACTS RAPPROCHÉS**
Promis on ne serre pas la main de nos clients et on ne leur fait pas la bise !
- SE LAVER LES MAINS**
Et cela le plus souvent possible. Mais aussi inciter nos collaborateurs et nos clients à le faire avec à disposition des solutions hydroalcoolique
- RESPECTER LES GESTES DE PRÉCAUTION**
Tousser ou éternuer dans son coude...
- ANNULEZ NOS DEPLACEMENTS**
Reporter tous nos déplacements non essentiels comme par exemple notre Assemblée Générale

... VOUS LIVRER GRACE A CAVISTE AUTHENTIQUE !

Argument sanitaire pour rappeler les consignes et règles en direction des clients

67

"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

Agence de Développement Touristique

Agence de Développement Touristique

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Selon votre département, vous trouverez ci-dessous toutes les informations et les modalités d'inscription pour les prochaines rencontres :

AVEYRON : <https://professionnels.tourisme-aveyron.com/fr/covid-relance.php>

CORRÈZE : <https://pro.tourismecorreze.com/RDV-PRO>

HAUTE-VIENNE : <http://pro.tourisme-hautevienne.com/a-vos-cotes-programme-accompagnement/>

LOT : <https://www.tourisme-lot-ressources.com/covid-19/vos-rencontres-en-ligne/>

LOZÈRE : <https://www.lozere-tourisme.com/espace-pro/vos-cotes-un-dispositif-d-accompagnement-pour-les-prestataires-lozeriens>

id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

68

"A vos côtés !"
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

CORREZE
tourisme
Agence de développement touristique

HAUTE LIMOGES VIENNE

LOT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

lozère
TOURISME

04 MAI 2020 – 16H00

L'ADAPTATION CRUCIALE AU BESOIN DE SÉCURITÉ SANITAIRE

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

69